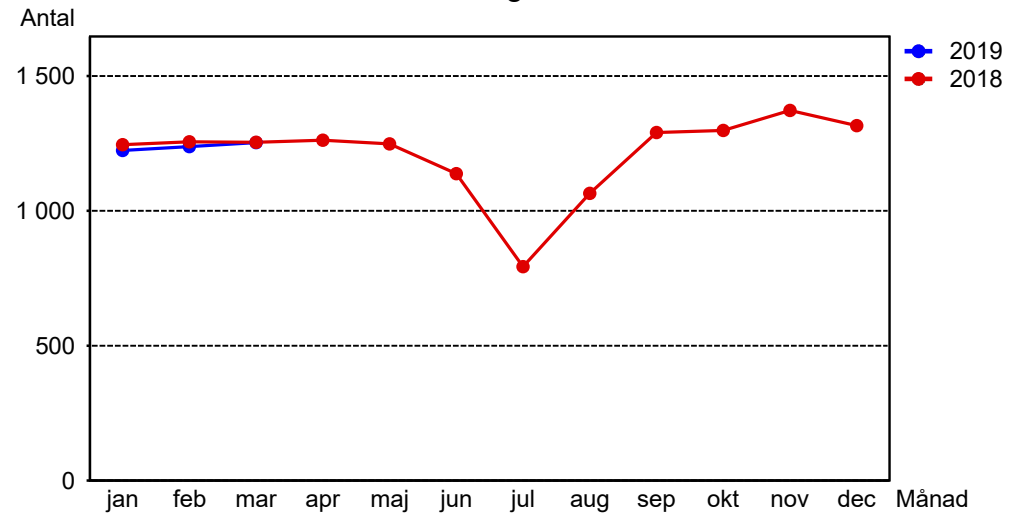


# VERKSAMHETSTAL PER TRAFIKSLAG - Mars 2019

## Tunnelbana

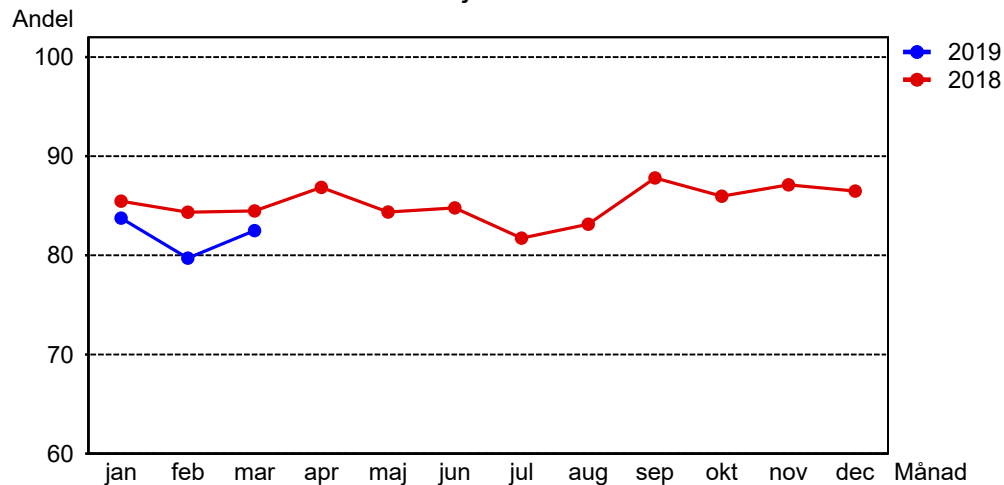
### Påstigande

Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Påstigande/Vardag (tusental)	1238	1188	50,0
Nöjd kund (%)	82	75	7,0
Nöjd kund tidhållning (%)	80	73	7,0
Utförd trafik (%)	98,2	99,3	-1,1
Punktlighet (%)	96,8	96,2	0,6
Stopp i trafiken	30	-	-



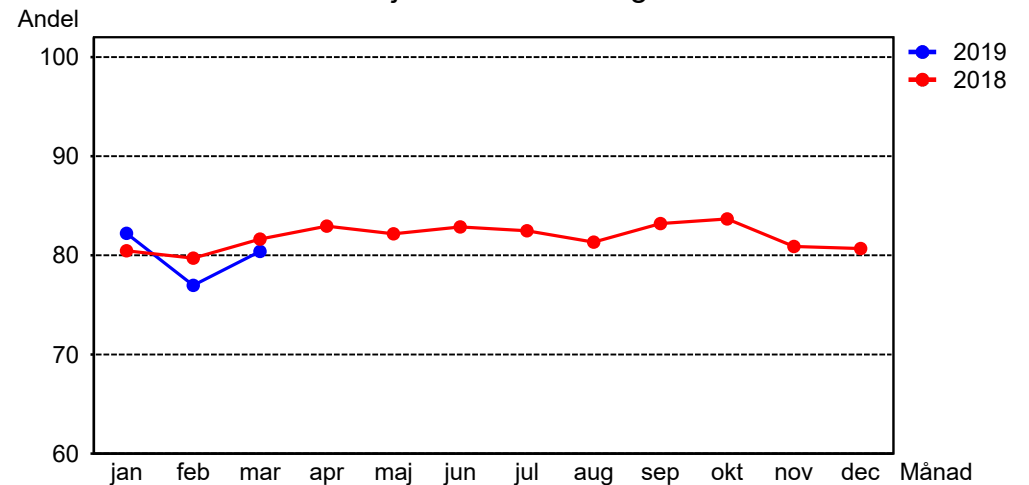
Antal påstigande (tusental) en vanlig vardag under den period som avses (vanligtvis månad).

### Nöjd kund %



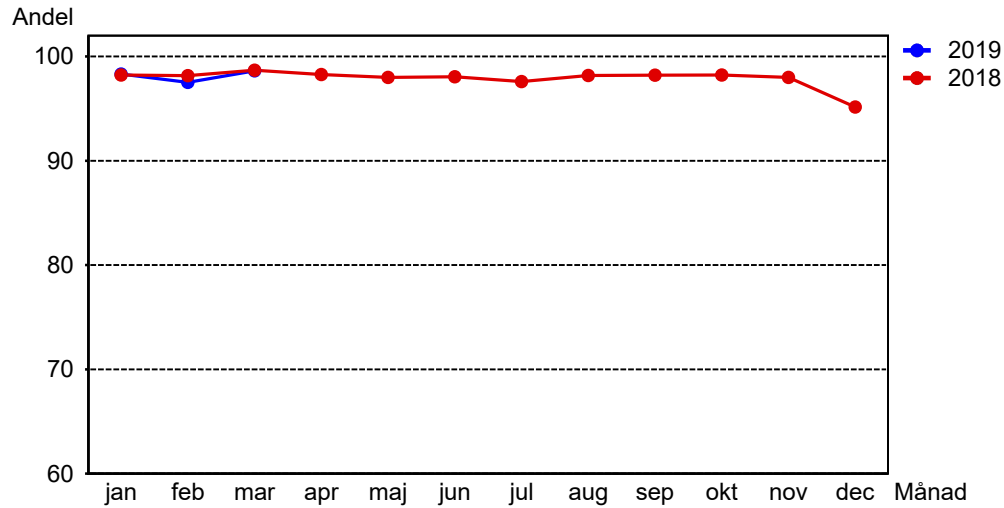
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund mäts inte juni och juli.

### Nöjd kund tidhållning %



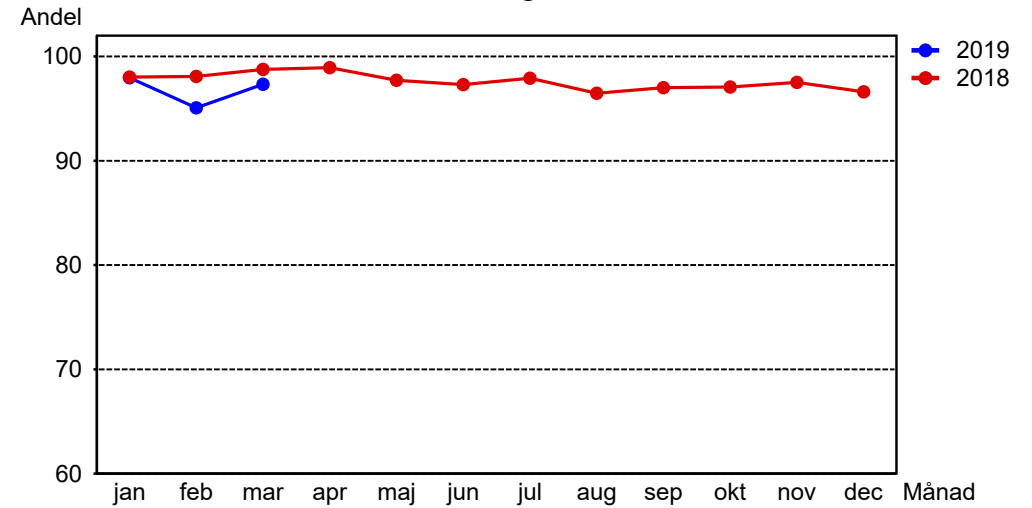
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund tidhållning mäts inte juni och juli.

### Utförd trafik %



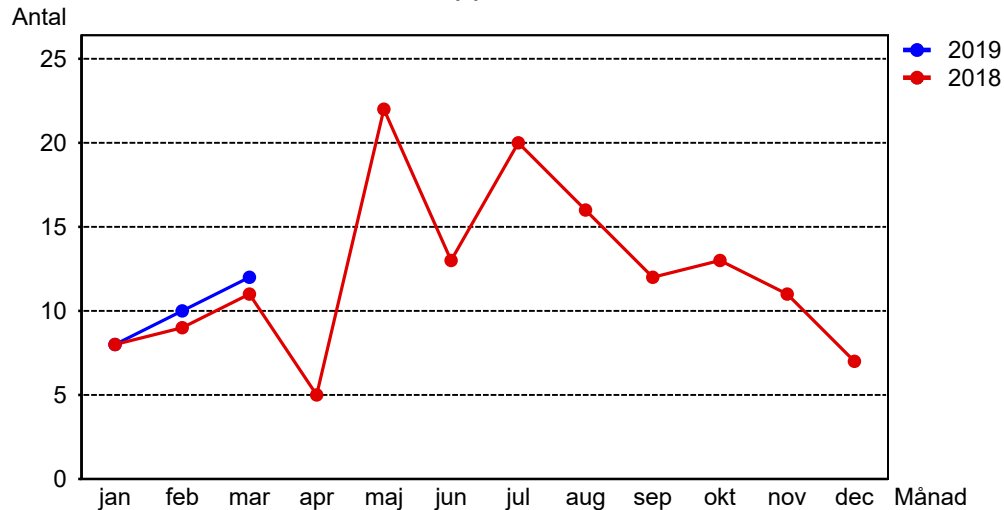
Andel baseras på entreprenörens rapportering av trafikproduktionen och motsvarar utförda avgångar/planerade (beställda) avgångar.

### Punktlighet %



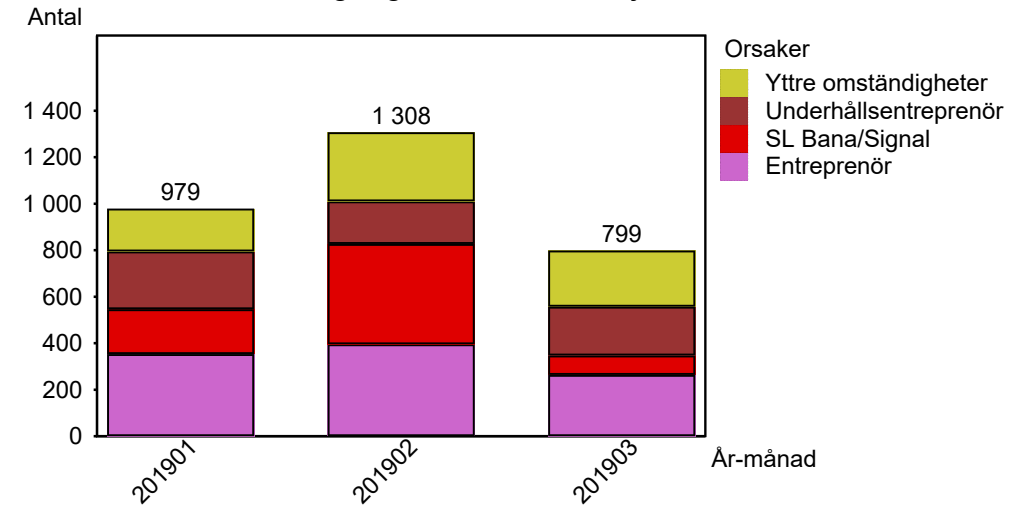
Andel avgångar i rätt tid (högst tre minuter efter och högst en minut före tidtabell).

### Stopp i trafiken



Antal redovisas för tunnelbanan och definieras som stopp som varar 10 min eller mer.

### Avgångar - orsaker till ej utförda



Orsaker till antal inställda avgångar. Antal för respektive orsakskategori.

-

**Påstigande per vardag**

-

**Nöjd kund**

-

**Nöjd kund tidhållning**

-

## Utförd trafik

-

## Punktlighet/Andel avgångar i tid

-

## Stopp i trafiken

-

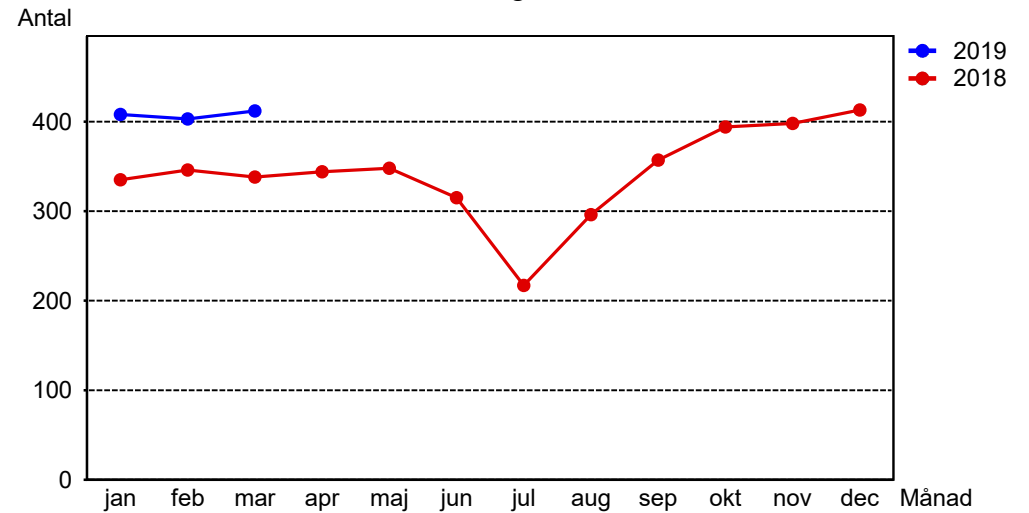
## Övrigt/enskilda händelser under perioden som särskilt påverkat trafiken

-

# Pendeltåg

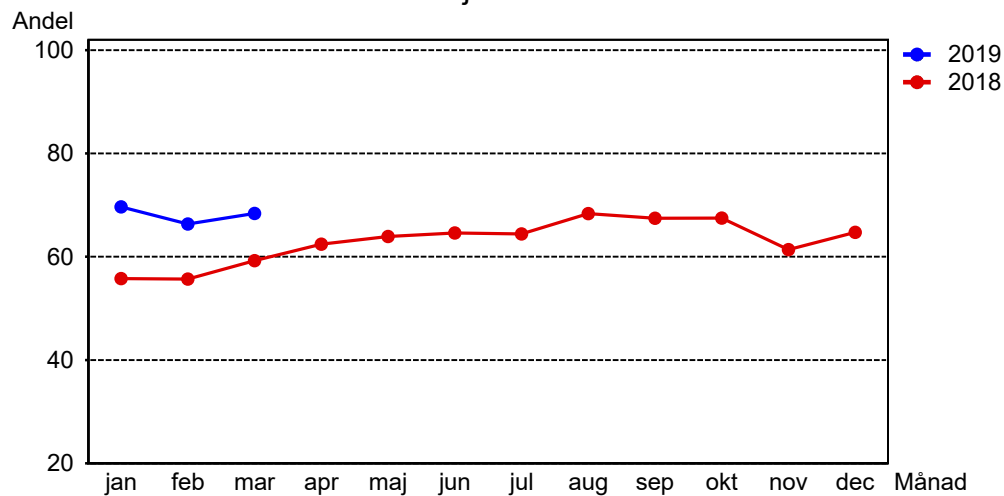
Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Påstigande/Vardag (tusental)	404	296	108
Nöjd kund (%)	68	70	-2
Nöjd kund tidhållning (%)	43	45	-2
Utförd trafik (%)	94,9	99,5	-4,6
Punktlighet (%)	91,3	93	-1,7

## Påstigande



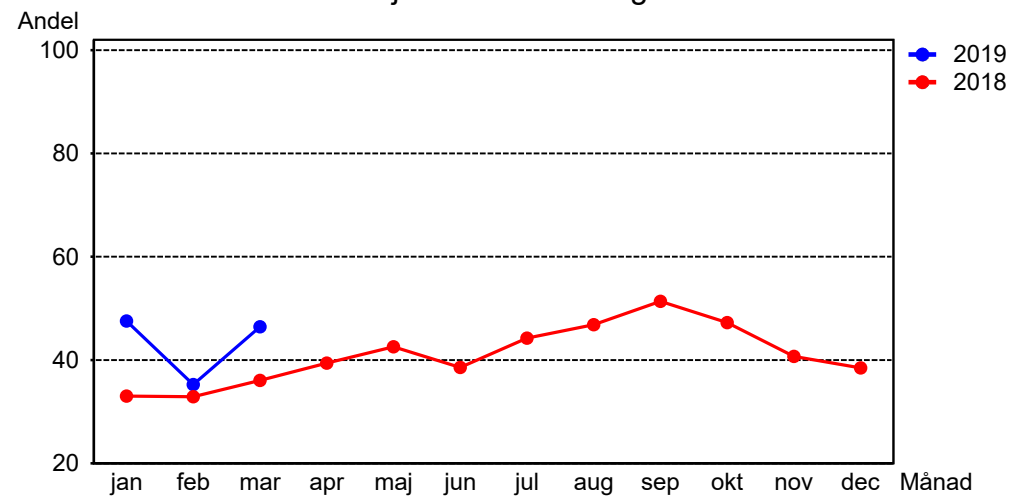
Antal påstigande (tusental) en vanlig vardag under den period som avses (vanligtvis månad).

## Nöjd kund %



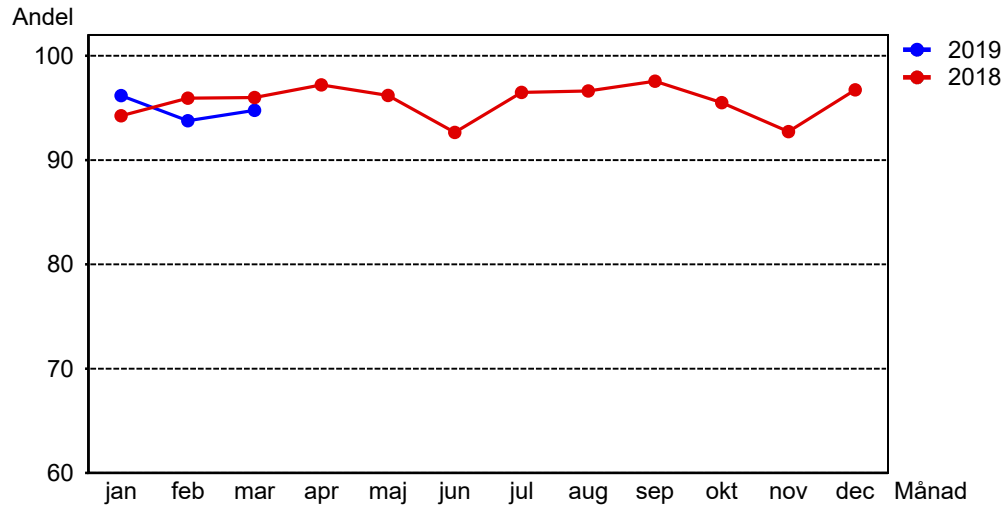
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund mäts inte juni och juli.

## Nöjd kund tidhållning %



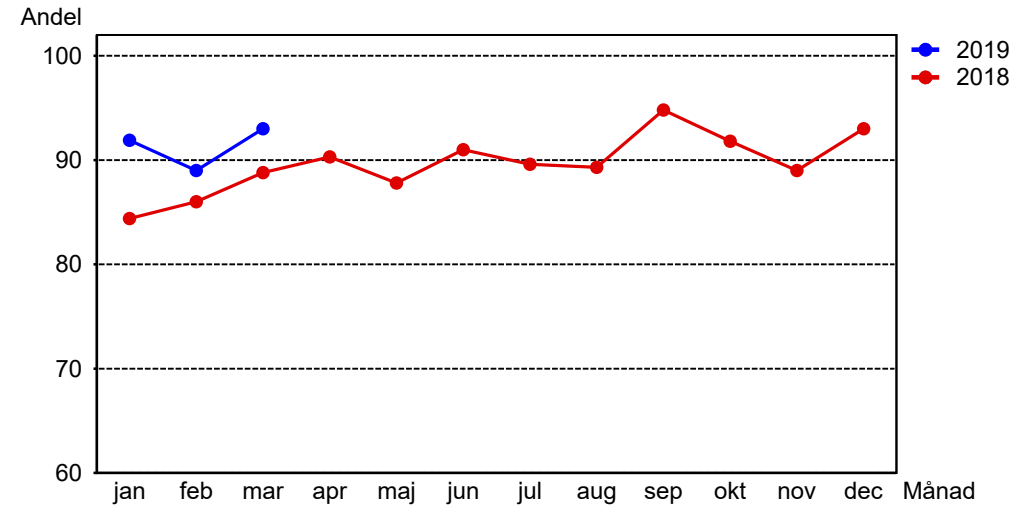
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund tidhållning mäts inte juni och juli.

### Utförd trafik %



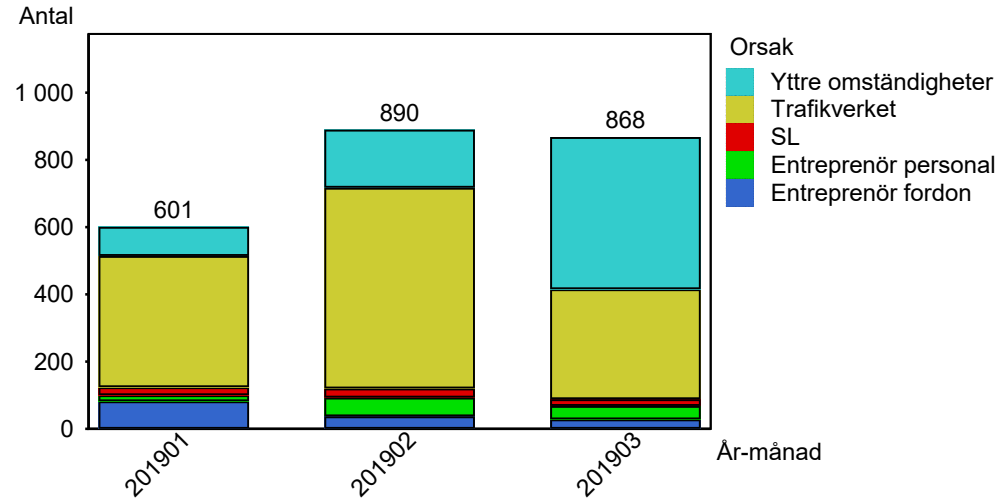
Andel baseras på entreprenörens rapportering av trafikproduktionen och motsvarar utförda avgångar/planerade (beställda) avgångar.

### Punktlighet %



Andel avgångar i rätt tid (högst tre minuter efter och högst en minut före tidtabell).

### Avgångar - orsaker till ej utförda



- Orsak
- Yttre omständigheter
  - Trafikverket
  - SL
  - Entreprenör personal
  - Entreprenör fordon

## Analys

-

**Påstigande per vardag**

-

**Nöjd kund**

-

**Nöjd kund tidhållning**

-

## Utförd trafik

-

## Punktlighet/Andel avgångar i tid

-

## Stopp i trafiken

Stopp i trafiken är inget verksamhetstal för detta trafikslag

## Övrigt/enskilda händelser under perioden som särskilt påverkat trafiken

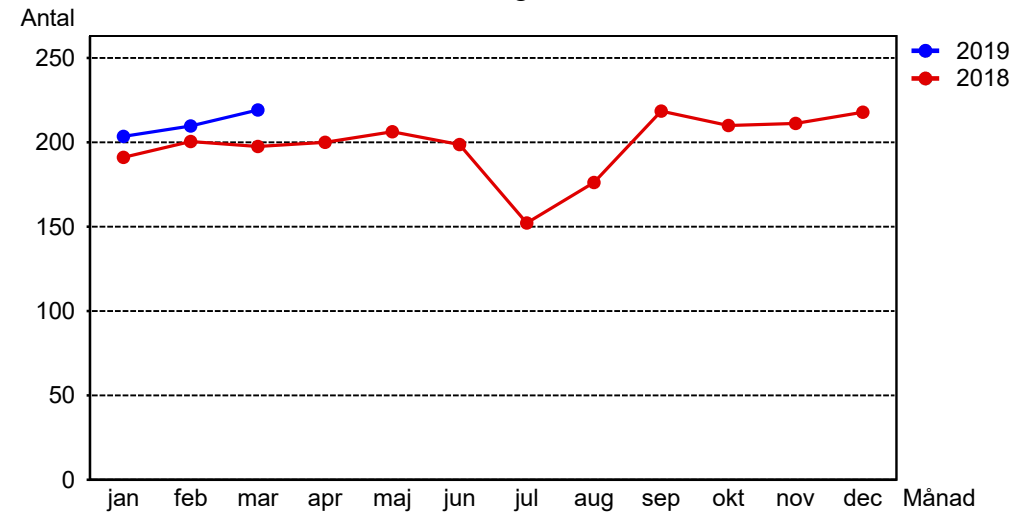
-



# Lokalbanor

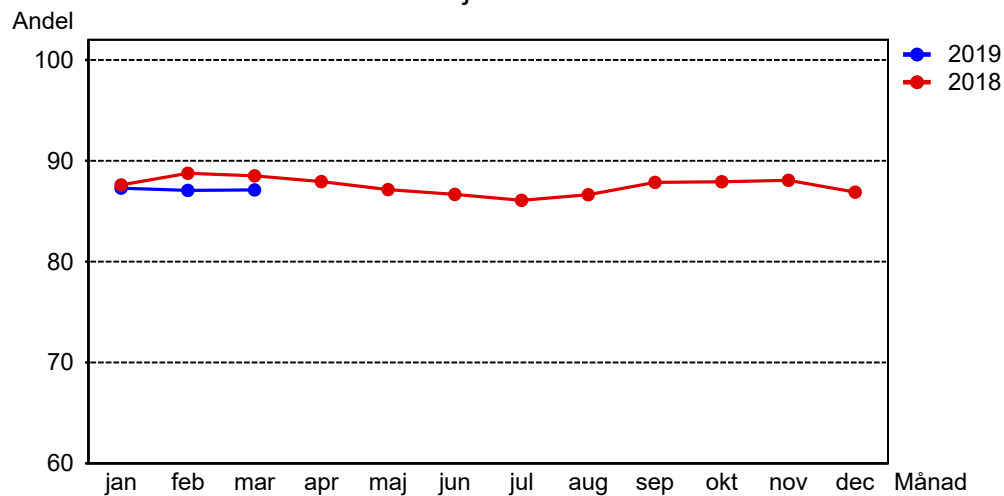
Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Påstigande/Vardag (tusental)	211,6	160	51,6
Nöjd kund (%)	87	85	2,0
Nöjd kund tidhållning (%)	77	73	4,0
Utförd trafik (%)	98	99	-1,0
Punktlighet (%)	95	96	-1,0

## Påstigande



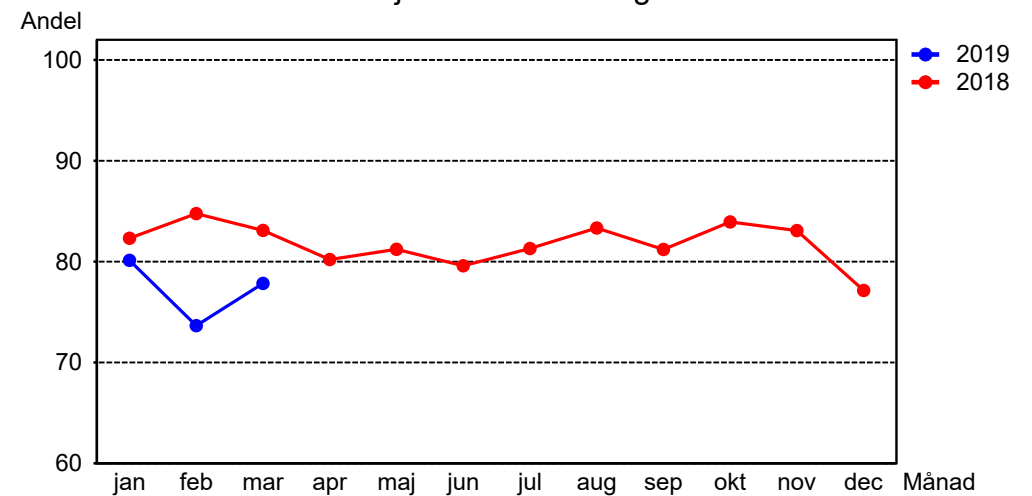
Antal påstigande (tusental) en vanlig vardag under den period som avses (vanligtvis månad).

## Nöjd kund %



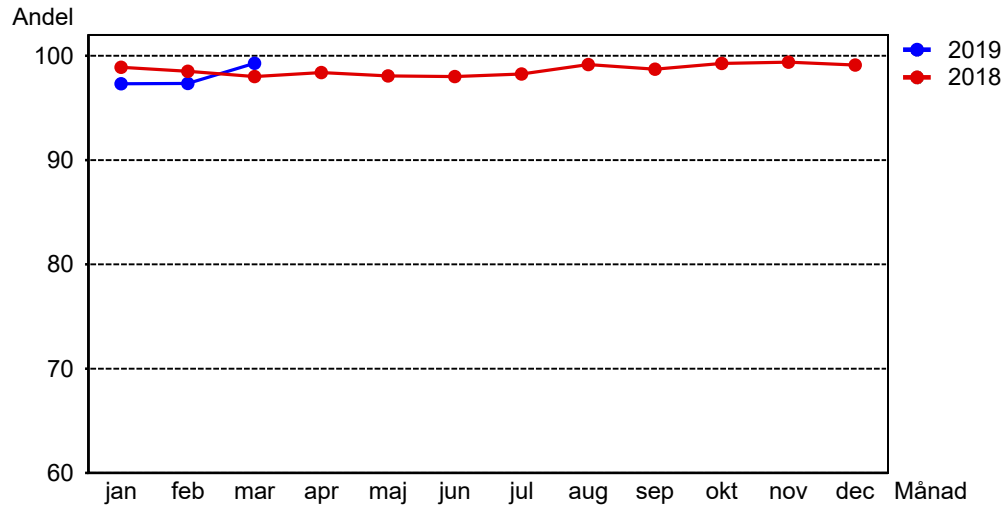
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund mäts inte juni och juli.

## Nöjd kund tidhållning %



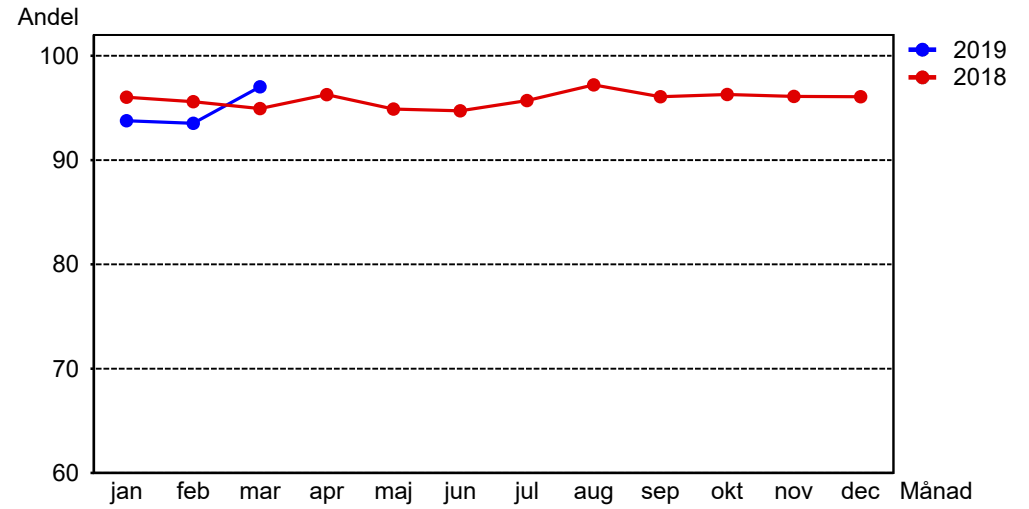
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund tidhållning mäts inte juni och juli.

### Utförd trafik %



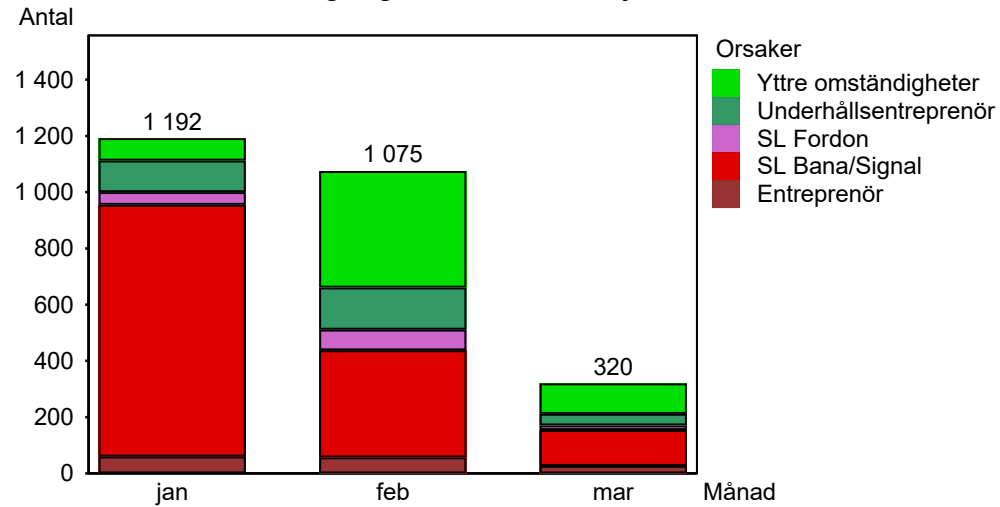
Andel baseras på entreprenörens rapportering av trafikproduktionen och motsvarar utförda avgångar/planerade (beställda) avgångar.

### Punktlighet %



Andel avgångar i rätt tid (högst tre minuter efter och högst en minut före tidtabell).

### Avgångar - orsaker till ej utförda



Orsaker till antal inställda avgångar. Antal för respektive orsakskategori.

-

**Påstigande per vardag**

-

**Nöjd kund**

-

**Nöjd kund tidhållning**

-

## Utförd trafik

-

## Punktlighet/Andel avgångar i tid

-

## Stopp i trafiken

Stopp i trafiken är inget verksamhetstal för detta trafikslag

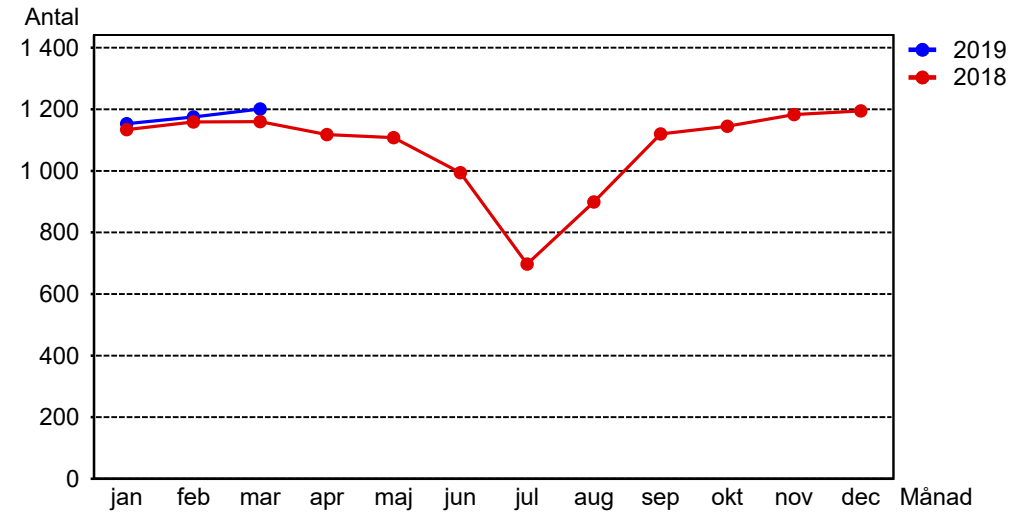
## Övrigt/enskilda händelser under perioden som särskilt påverkat trafiken

-

# Buss

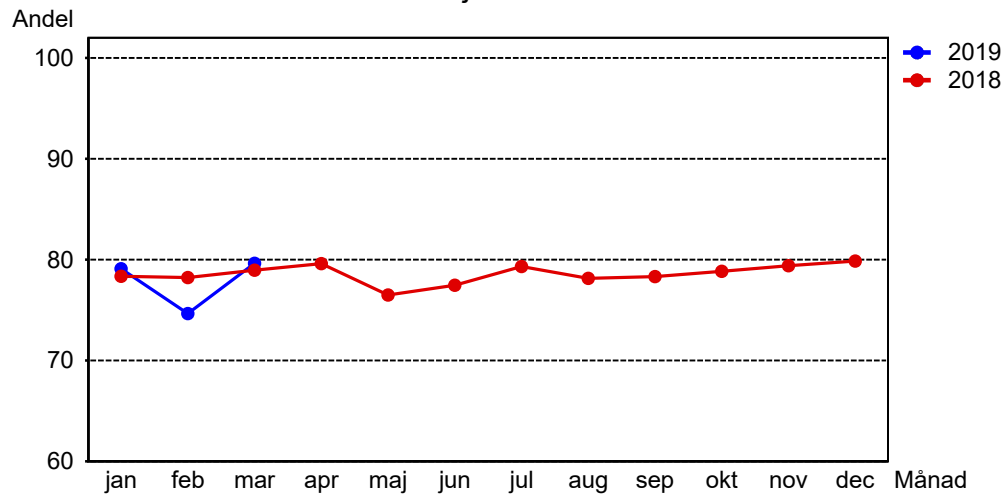
## Påstigande

Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Påstigande/Vardag (tusental)	1185	1097	88,0
Nöjd kund (%)	78	73	5,0
Nöjd kund tidhållning (%)	60,2	61	-0,8
Utförd trafik (%)	99,3	99,8	-0,5
Punktlighet (%)	88	90	-2,0



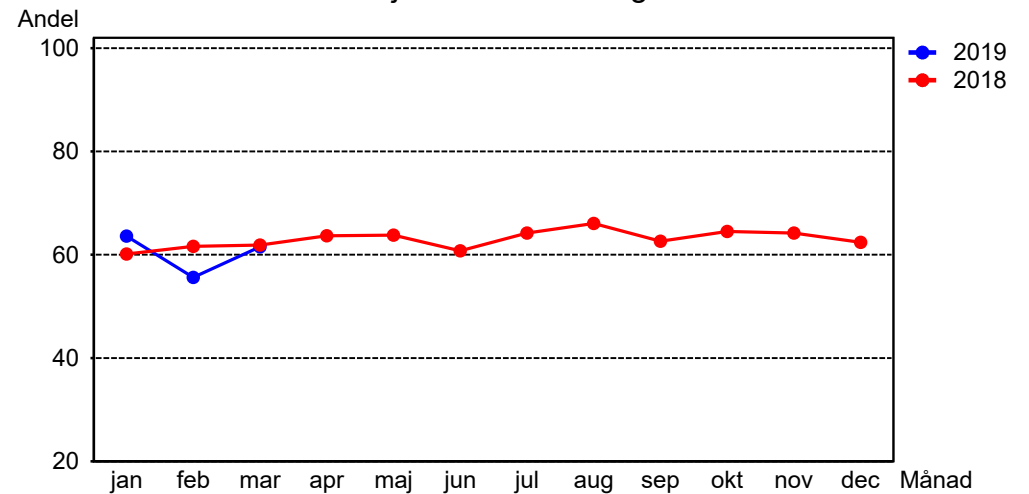
Antal påstigande (tusental) en vanlig vardag under den period som avses (vanligtvis månad).

## Nöjd kund %



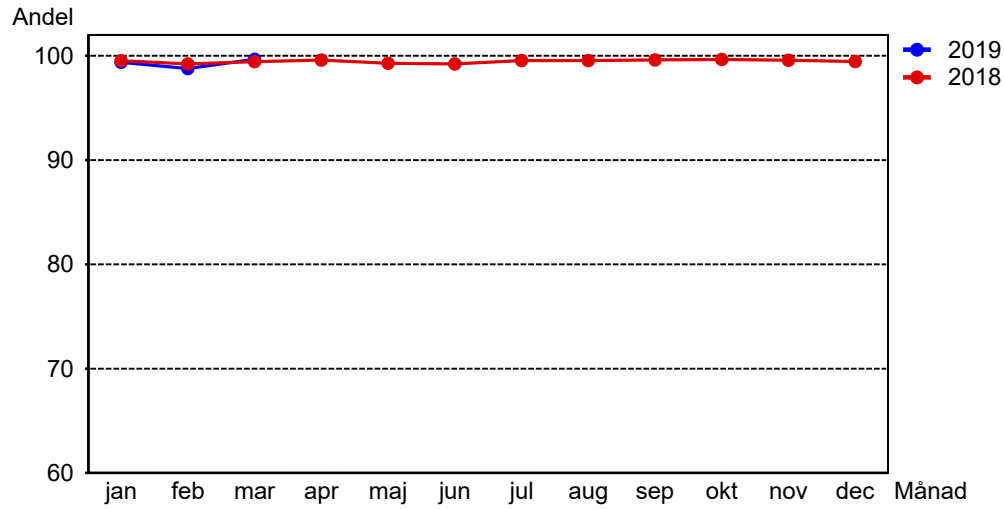
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund mäts inte juni och juli.

## Nöjd kund tidhållning %



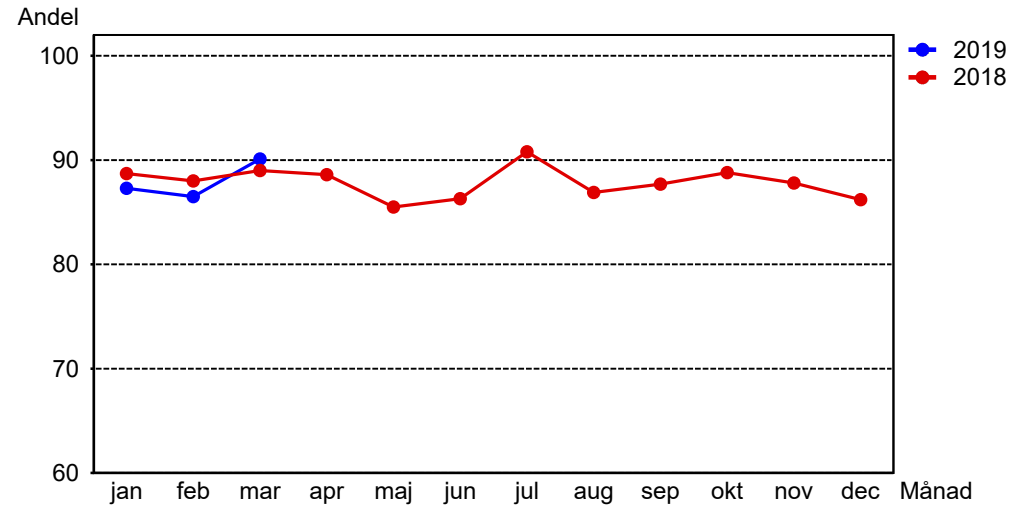
Andel mäts i SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet" med påståendet "Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Nöjd kund tidhållning mäts inte juni och juli.

### Utförd trafik %



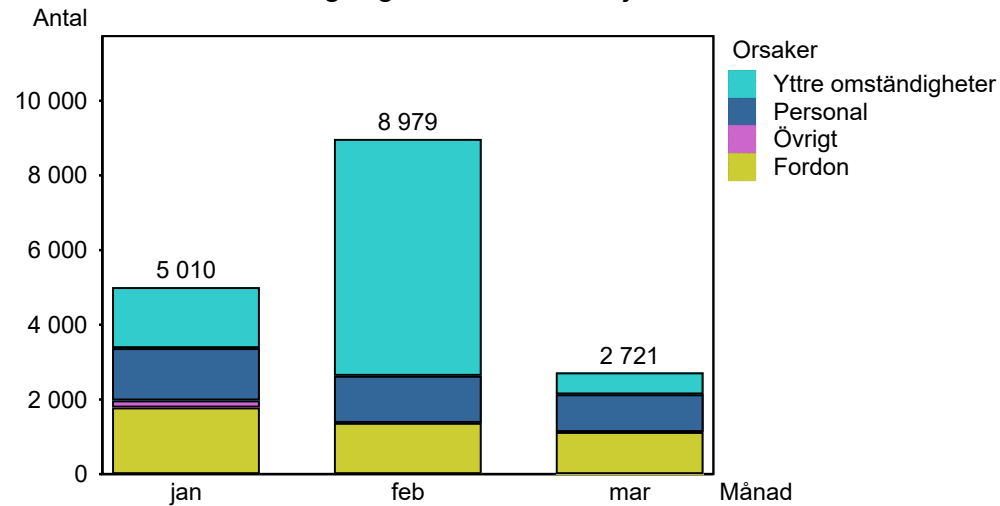
Andel baseras på entreprenörens rapportering av trafikproduktionen och motsvarar utförda avgångar/planerade (beställda) avgångar.

### Punktlighet %



Andel avgångar i rätt tid (högst tre minuter efter och högst en minut före tidtabell).

### Avgångar - orsaker till ej utförda



Orsaker till antal inställda avgångar. Antal för respektive orsakskategori.

-

**Påstigande per vardag**

-

**Nöjd kund**

-

**Nöjd kund tidhållning**

-

## Utförd trafik

-

## Punktlighet/Andel avgångar i tid

-

## Stopp i trafiken

Stopp i trafiken är inget verksamhetstal för detta trafikslag

## Övrigt/enskilda händelser under perioden som särskilt påverkat trafiken

-

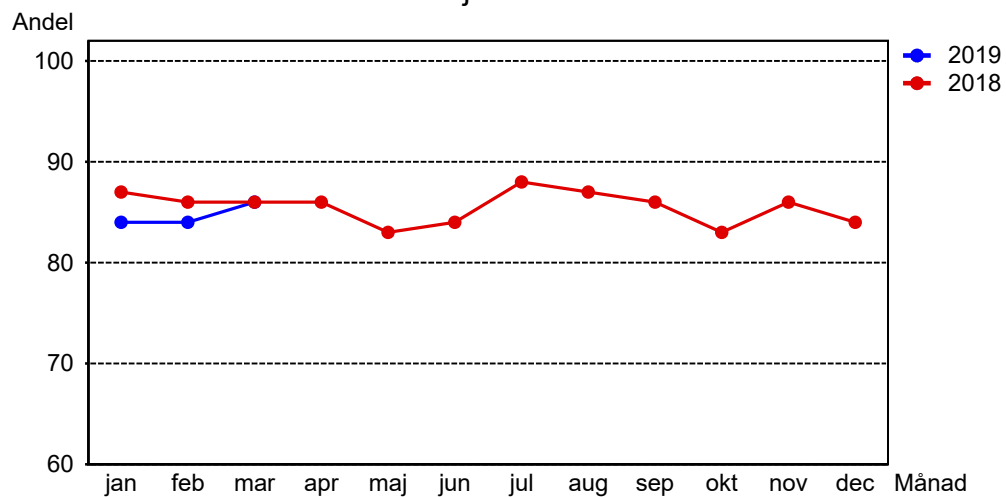


## Färdtjänst

Verksamhetstal	Ack	Mål	Diff
Nöjd kund (%)	85	86	-1,0
Punktlighet (%)	87	94	-7,0

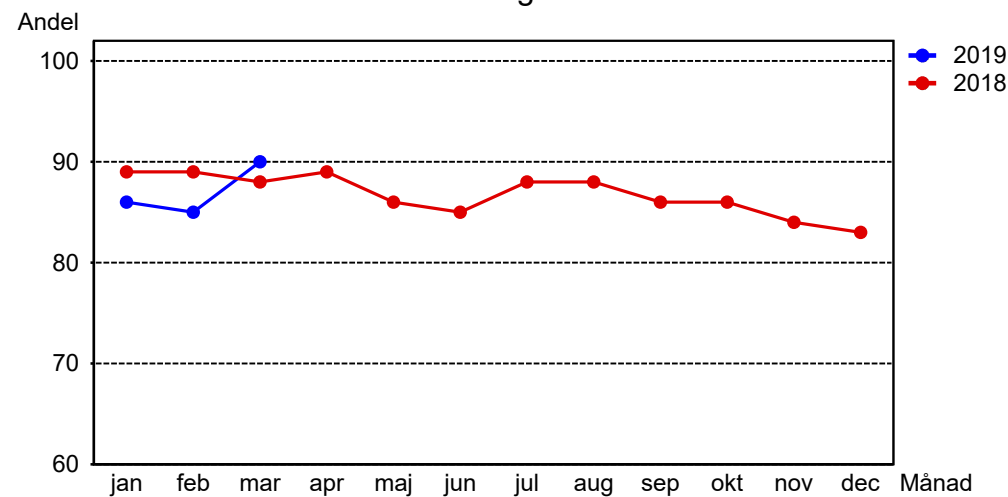
No data to display

### Nöjd kund %



Andel nöjda färdtjänstkunder mäts med intervjuundersökningar som sker via telefon på senaste resan och andel nöjda resenärer är de som svarar 4-5 på en femgradig skala i betyg på resan.

### Punktlighet %



Punktlighet redovisas på färdtjänstresor med taxi där mätvärdet grundar sig på klockslag för avläst resebevis i taxametern inom 10 minuter från den överenskomna hämttiden vid beställning.

Antalet resor (tusental) utförda i färdtjänstens trafikformer, taxi och specialfordon, under mätmånaden.

## Analys

Kommentarer för Avtalsområde Färdtjänst Mars 2019

**Antal resor**

-

**Nöjd kund**

-

**Punktlighet**

-

## Varifrån kommer alla siffror?

### Allmän kollektivtrafik

Grunddata för de värden som redovisas hämtas in dels från trafikentreprenörernas avvikelserapportering och dels från SL:s trafikmätningar. SL:s trafikmätningar består dels av ATR (automatiska trafikräkningar), vilket finns installerat i minst 10 % av de fordon i SL-trafiken som mäts via ATR och dels med MTS (manuella trafikstudier). Nöjd kund och Nöjd kund tidhållning mäts via SL:s ombordundersökning "Upplevd kvalitet"

**Påstigande:** Antal tusen påstigande per vardag. Mäts med ATR för Bussar, Pendeltåg och Lokalbanoer och MTS för Tunnelbanan.

**Nöjd kund:** Andelen nöjda kunder mäts med påståendet "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Undersökningen genomförs inte under juni och juli.

**Nöjd kund tidhållning:** Andelen nöjda med tidhållningen mäts med påståendet " Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att bussarna avgår och ankommer i tid)". Andel nöjda är de som svarar 5-7 på en sjugradig skala. Undersökningen genomförs inte under juni och juli.

**Utförd trafik (%):** Andel utförd trafik beräknas som andel utförda avgångar av det totala, planerade antalet avgångar.

**Punktlighet:** En avgång räknas som punktlig om den är mindre än 1 minut för tidig och inte mer än 3 minuter senare än planerad avgångstid. Vissa trafikavtal har andra punktlighetsintervall, men -1 till +3 är det vanligast förekommande.

**Stopp i trafiken:** För tunnelbanan gäller definitionen "när ett tåg som är försenat minst tio minuter hindrar ett efterkommande tåg uppkommer stopp i trafiken" (tio minuter är alltså gränsen)

### Tunnelbana

Samma definition som för buss dvs Ej utförd trafik innebär att avgången ställts in under hel eller del av sträcka eller om avgången är mer försenad än tio minuter (under rusning) eller halva turtätheten. Punktighet är andel avgångar i tid av det totala antalet planerade avgångar. Punktligheten i tunnelbanan mäts via MTS och avser vardagar 06-24 Mätningen sker vid 14 mätstationer i tunnelbanenätet, vilka täcker infart och utfart vid innerstadssnitten.

### Pendeltåg

För ej utförd trafik i pendeltågstrafiken räknas start och slut vid Centralstationen som ny avgång. Även sträckan Nynäshamn-Västerhaninge räknas som en avgång. Ej utförd trafik redovisas för pendeltågstrafiken som "inställda avgångar". Punktligheten hämtas från Trafikverkets trafikledningssystem.

### Buss

Ej utförd trafik i busstrafiken innebär att bussen ej trafikerat hela eller delar av en avgångs linjesträcka och redovisas som "inställda avgångar". Punktligheten mäts med ATR. Punktighet är andel avgångar i tid av det totala antalet planerade avgångar.

### Lokalbanoer

Ej utförd trafik för lokalbanorna innebär att tåget ej trafikerat hela eller delar av en avgångs linjesträcka och redovisas som "inställda avgångar". Punktligheten mäts på Nockebybanan, Tvärbanan och Lidingöbanan med ATR. På Roslagsbanan och Saltsjöbanan och Spårväg City mäts punktligheten med hjälp av Trafikledningssystemet och rapporteras av respektive trafikentreprenör.

## **Färdtjänstverksamheten**

*Data för färdtjänsten samlas in från bokningssystem, planeringssystem, telefonisystem och taxametervärden från fordon och leverantörer. Dessa värden lagras i ett datalager där verksamhets- och beslutkritiska data hämtas och bearbetas till nyckeltal och i olika form av uppföljning. En annan källa är resenärssynpunkter som hämtas via Färdtjänstens Kundservice och Anbarö som är branschens dagliga intervjuundersökning (stickprovsvis) över kundnöjdhet i färdtjänst.*

**Antal resor:** Antalet resor (tusental) utförda i färdtjänstens trafikformer, taxi och specialfordon, under mät månaden.

**Nöjd kund:** Andel nöjda färdtjänstkunder mäts med intervjuundersökningar som sker via telefon på senaste resan och andel nöjda resenärer är de som svarar 4-5 på en femgradig skala i betyg på resan.

**Punktlighet:** Punktighet redovisas på färdtjänstresor med taxi där mätvärdet grundar sig på klockslag för avläst resebevis i taxametern inom 10 minuter från den överenskomna hämttiden vid beställning.